

# 拼多多代运营 拼多多客情维护，减少客户投诉的处理技巧

产品名称	拼多多代运营 拼多多客情维护，减少客户投诉的处理技巧
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	77.60/份
规格参数	公司:杭州澄峰科技 服务期:一季度 公司地址:浙江杭州
公司地址	杭州市钱塘新区4号大街
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

拼多多代运营 拼多多客情维护，减少客户投诉的处理技巧

拼多多商家现在日益庞大，想要提升权重跟店铺的销量，除了产品本身物美价廉，客户维护，减少客户投诉也是非常重要的；

很多商家会觉得，我只要把包裹交给快递方就万事大吉了。

中间就算出现问题也不关我的事，我是卖东西的，又不是送快递的。

如果你是这样的想法，建议你不要开网店了，因为这种想法真的不可取，因为快递公司是你选的嘛，你当然要为此负责啦！

没处理好物流类问题，除了买家流失，你可能还要面临：

DSR评分中物流一项得分低，影响活动报名

买家对服务产生强烈不满，发起投诉

买家流失，进行退款等相关申请。

本节课详细分析物流类常见的五大问题，教你轻松应对物流难题。

### 一、物流信息不更新

“我的快递怎么一直停在XX，什么情况？”

这种情况一般有几个原因：快递爆仓了，来不及更新。像618、双十一等大促的时候，包裹过多，就会来不及更新。快递中途丢件了。快递分拣出错，寄错了网点

客服遇到买家来询问的时候应该如何处理呢？

步：查看订单物流详情

客服除了在拼多多后台查询物流信息，还可以在快递的官方网址查询及确认。后台有时候可能会出现延迟更新的情况，所以好两边都查查看。

如果能够获取到物流信息：立即告诉买家（好附上物流截图）。

第二步：如果确实没有物流信息，及时联系快递客服，催快递，给方案。

有时候因为快递方那边可能也不能马上给结果，需要等待快递结果，所以要对买家进行适当安抚，以及约定处理时间。

【处理方案参考】亲亲，不要着急。我们已经帮你问了，快递那边需要一点时间回复，但是你可以放心，我们一定会帮你解决问题的。如果没有回复，明天早上一定回复您。

核心就是让买家感受到：我这个货发出去产生的问题，我会负责到底。很多时候，买家担心的不是快递出现问题了，而是快递出现问题了却没有人帮她解决。

第三步：做好备注，及时跟进，直到问题解决。

给订单做好备注。因为一个订单的问题，未必能够解决完。可能是客服A来处理，明天可能就变成客服B来跟踪这个单。如果订单没备注，很容易就遗漏了订单问题或者是客服又需要花时间看一遍聊天记录、再询问一次，给买家的体验会很不好。

每天及时跟进物流有问题的订单，然后给买家做回复，让买家放心。

## 二、物流超区

“在吗？快递让我自己去网点自取，不给我送。我在乡里到网点特别远啊，去的路费比买的东西还贵了怎么办！”

我们先来看一下超区的原因有哪些？

快件自取

超区不达，自动退回

无派送网点，自动退回

各个快递在全国网点的覆盖量是不一样的。比如：邮政快递基本无盲点，有邮局的地方就有它，而三通一达在偏远地区的网点就会少一点。商家要是能够合作多家快递，相互补充盲区。中小商家考虑到成本没办法合作太多快递，那就要记录一下超区的地方有哪些，针对这部分地方发可达到的快递。

那快递已经超区了，客服要如何处理呢？

方案一：快递转发

与快递沟通转发可达到快递，让买家时间能收到货物。

方案二：更换地址

与买家沟通更换可达到收货地址。

方案三：重新补发

退回发货快件，为买家重新更换可达到快递。

三、物流显示签收，但是买家说没有收到货

“老板，在吗？为什么我的包裹显示签收了，可我没收到”

这种情况一般有几个原因：快递被他人代收（物业、同事、买家指定、丰巢、投递员）但没有及时通知到买家。包裹丢失。运输途中包裹外包装破损，快件直接退回。派送员联系不上收件人，电话错误或地址不详等。

步：引导买家自行查找，询问身边的人是否帮忙签收。

第二步：联系投递员，因为他是后直接处理这件事的人，核实包裹签收的具体情况。

第三步：及时反馈买家解决方案，做好退款、补偿或补发等准备。比如：丢件协商重新安排发货或退货退款，信息错了就核对可以收到货的地址和联系方式等。

#### 四、快递破损

“ 快递盒都破了，这怎么办？ ”

快递在运输途中出现破损是很正常的情况。如果是家具等大件商品、贵重物品这种容易在运输途中出现问题的，可以在商品详情页、客服聊天页提醒买家先验货后签收，减少售后纠纷。

当买家来反应快递破损，客服要如何处理呢？

第一步：让买家提供完整的外包装图片，需要有收件人信息及清晰的破损处。

第二步：让买家从破损处拍照，提供外包装破损导致内物破损的图片。

第三步：联系快递方，要求快递赔付

第四步：安抚买家情绪，商议退款或补发事宜。

#### 五、买家发货后要求修改地址

“ 老板，我地址错了，可以改一下吗。 ”

这种情况客服需要先查看订单状态是否已经签收。

如果已经签收则无法更改地址，和买家解释就好，注意语气温柔一点哈。

如果快递还未签收，联系快递方修改收件人信息。需要和快递核对修改收件地址后是否会产生邮费，如果产生邮费，那邮费谁来承担需要提前和买家沟通说明。